

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
ประจำปีบัญชี 2563

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปีบัญชี 2563**

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2563 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สทบ. ที่มีต่อ สทบ. และข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการมาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของ สทบ. ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

1. คณะกรรมการกองทุน/ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
2. หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. นำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2563 ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย 1) สถานภาพในกองทุน 2) เพศ 3) ศาสนา 4) อายุ 5) ระดับการศึกษา 6) อาชีพ 7) ระยะเวลากองทุนเปิดให้บริการ 8) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุน
- 2) ภาคีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ

- 1) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านฯ มี 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 27 ข้อ
- 2) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาคีที่เกี่ยวข้อง มี 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการสนับสนุน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาการให้บริการ รวมจำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย ผ่านทางระบบ Online “QR Code” และที่ URL “<https://forms.gle/9fAdS74JpdDz3Vij6>” เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการเก็บเป็นระบบออนไลน์เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

- รวบรวมข้อมูลผ่านทาง google forms

ระยะเวลาดำเนินการ : 2 - 31 กรกฎาคม 2563

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- ในการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมืองต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ และแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- เกณฑ์ในการแปลผลของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ และภาคีที่เกี่ยวข้อง

โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ทั้งนี้ ได้จัดทำสรุปผลการสำรวจฯ ตามกลุ่มเป้าหมาย ออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ 1. สรุปผลการสำรวจฯ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง 2.สรุปผลการสำรวจฯ หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชุดที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีต่อ สทพ.

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

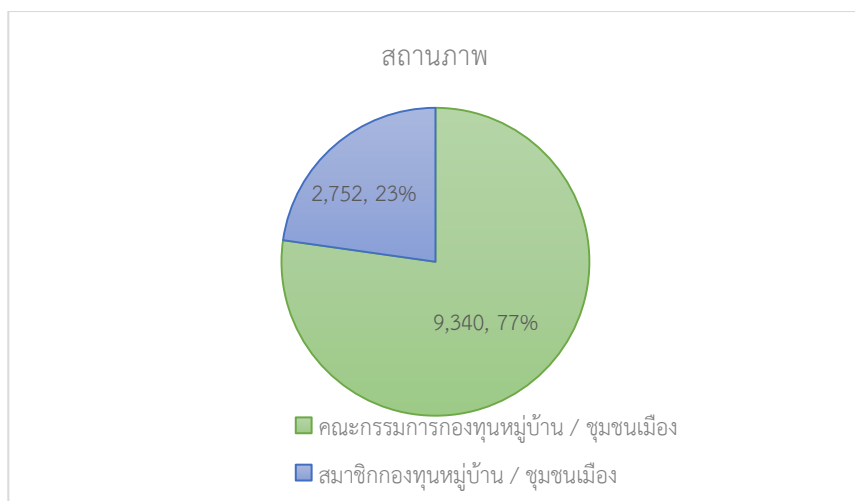
ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สทพ.

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง	9,340	77.24
คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง	2,752	22.76
รวม	12,092	100.00
2. เพศ		
ชาย	5,927	49.02
หญิง	6,165	50.98
รวม	12,092	100.00
3. ศาสนา		
พุทธ	11,969	98.98
คริสต์	95	0.79
อิสลาม	28	0.23
รวม	12,092	100.00
4. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	23	0.19
20 – 29 ปี	300	2.48
30 – 39 ปี	1,252	10.35
40 – 49 ปี	2,883	23.84
50 – 59ปี	4,198	34.72
60 ปี ขึ้นไป	3,436	28.42
รวม	12,092	100.00
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	587	4.85
ประถมศึกษา	6,408	52.99
มัธยมศึกษา/ปวช	3,377	27.93
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	555	4.59
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	1,055	8.72
สูงกว่าปริญญาตรี	110	0.91
รวม	12,092	100.00

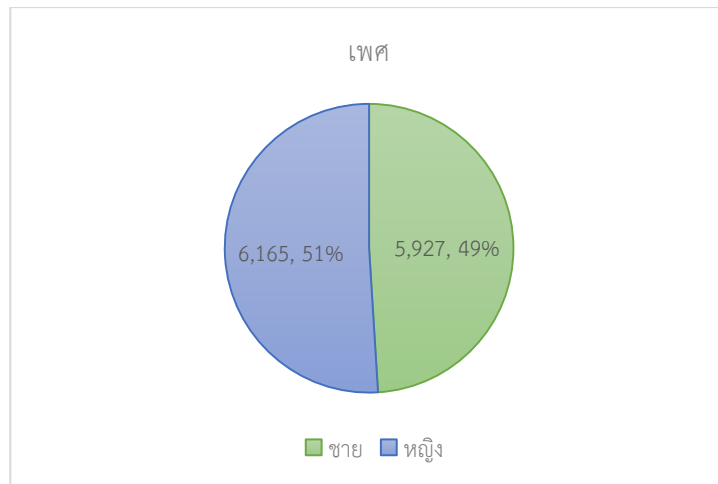
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. อาชีพ		
เกษตรกร	8,252	68.24
ค้าขาย	958	7.92
รับจ้าง	1,255	10.38
พนักงานบริษัทเอกชน	234	1.94
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	635	5.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	302	2.50
อื่นๆ (ระบุ)	456	3.77
รวม	12,092	100.00
7. กองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมืองของท่าน เปิดให้บริการมาแล้วกี่ปี		
น้อยกว่า 1 ปี	32	0.26
1-3 ปี	66	0.55
3-5 ปี	95	0.79
5-10 ปี	997	8.25
10 ปีขึ้นไป	10,902	90.16
รวม	12,092	100.00
8 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ ชุมชนเมือง ของท่าน		
น้อยกว่า 1 ปี	49	0.41
1-3 ปี	387	3.20
3-5 ปี	484	4.00
5-10 ปี	2,362	19.53
10 ปีขึ้นไป	8,810	72.86
รวม	12,092	100.00

แผนภูมิ

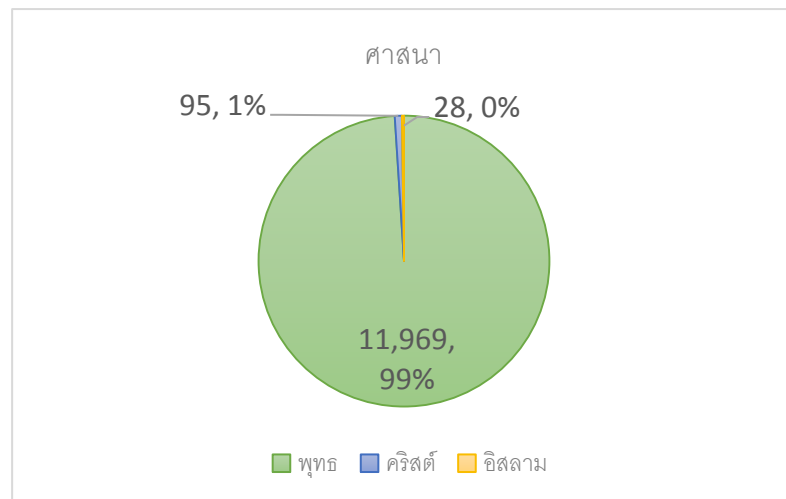
1. สถานภาพ



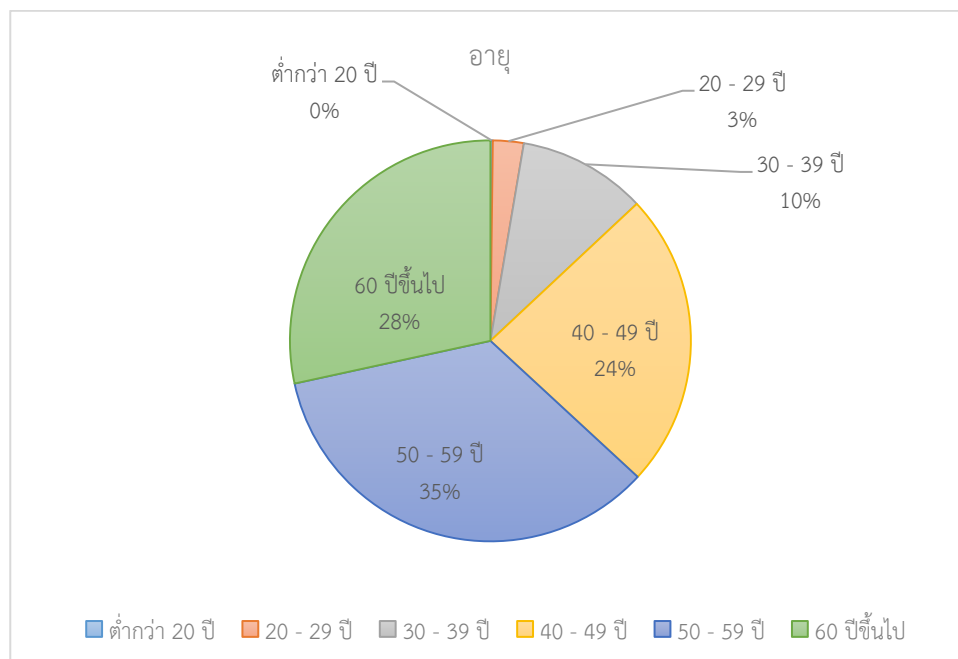
2. เพศ



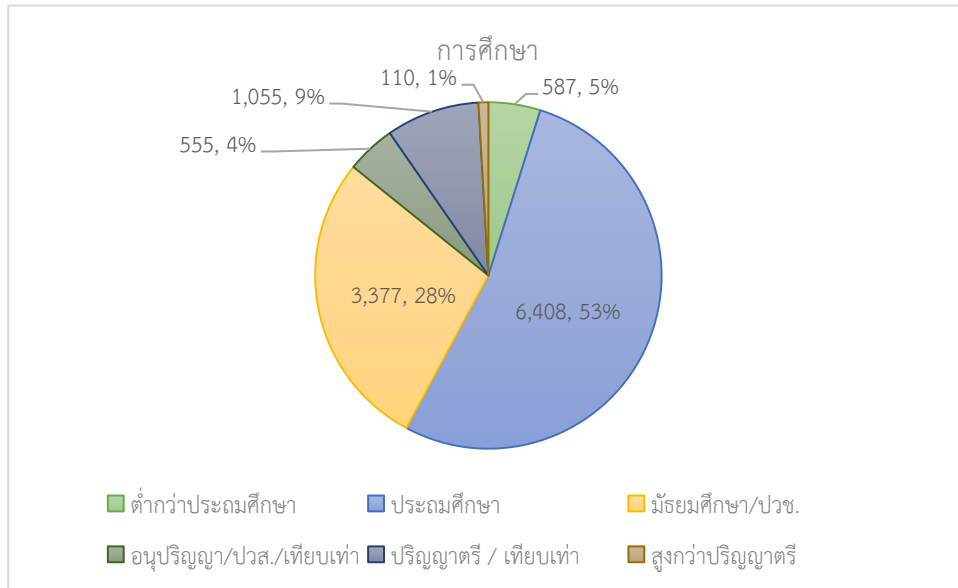
3. ศาสนา



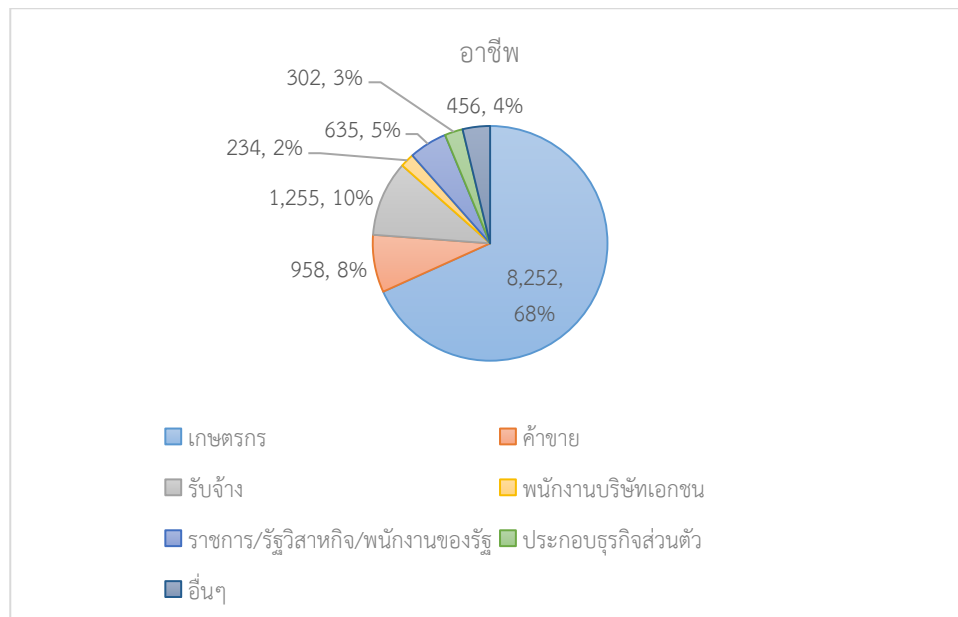
4. อายุ



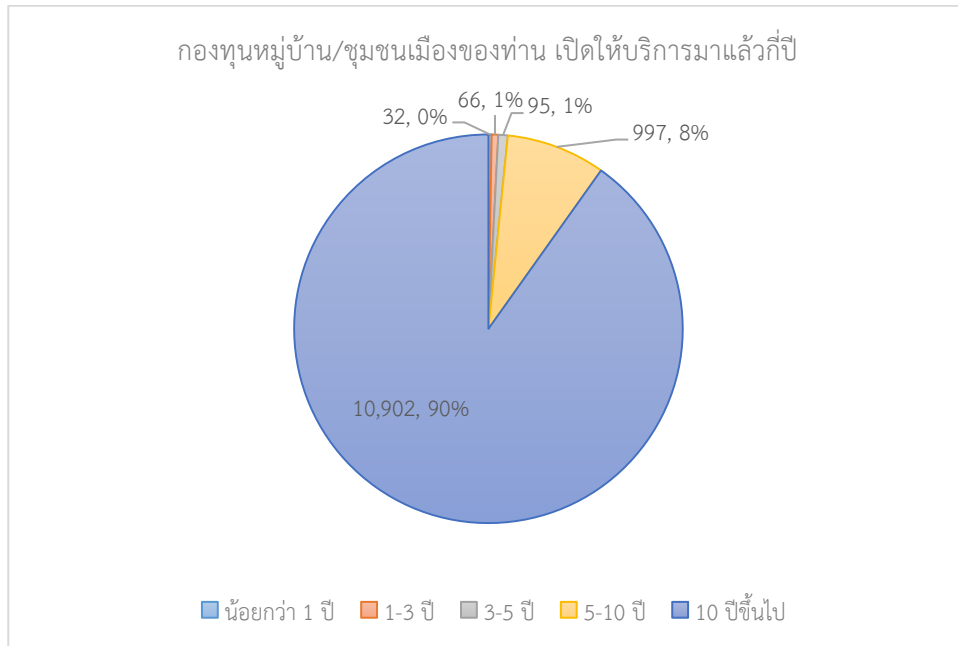
5. ระดับการศึกษา



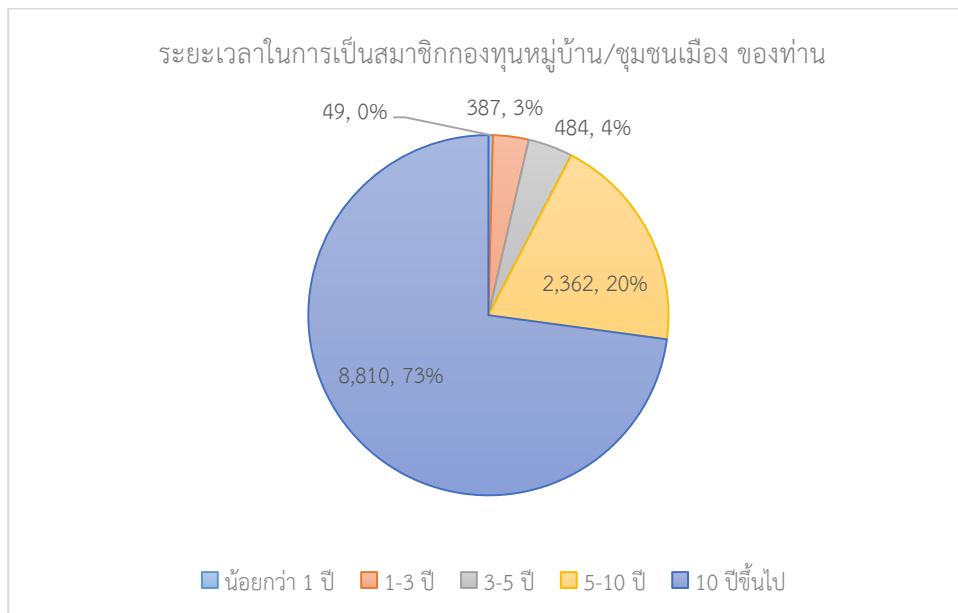
6. อาชีพ



7. กองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมืองของท่าน เปิดให้บริการมาแล้วกี่ปี



8 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง ของท่าน



ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ ความพึงพอใจด้านการจัดการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. นโยบายและโครงการ การขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	4,140	6,080	1,758	95	19	10,220	4.18	0.49	84.52	มาก
2. กลไกการสนับสนุน และติดตามการดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการสนับสนุนฯ ระดับจังหวัด/อำเภอ	3,825	6,089	2,044	106	28	9,914	4.39	0.49	81.99	มากที่สุด
3. การสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับภาค/จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	3,889	6,196	1,818	157	32	10,085	4.39	0.49	83.40	มากที่สุด
4. การสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	3,741	6,200	1,991	128	32	9,941	4.38	0.48	82.21	มากที่สุด
ด้านการจัดการ						40,160	4.39	0.49	83.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านการจัดการ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 83.03 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการจัดการในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับภาค/จังหวัด/อำเภอ/ตำบล ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ คณะกรรมการสนับสนุนฯ ระดับจังหวัด/อำเภอ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องนโยบายและโครงการการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านงบประมาณ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินงบประมาณที่รับจัดสรรเพียงพอกับความต้องการของสมาชิก	3,800	5,650	2,321	289	32	9,450	4.40	0.49	78.15	มากที่สุด
2. การกำหนดวงเงินกู้ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (30,000บาท-75,000บาท) มีความเหมาะสม	4,013	5,677	2,140	229	33	9,690	4.41	0.49	80.14	มากที่สุด
3.การกำหนดระยะเวลาการคืนเงินกู้ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (ไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันที่ทำสัญญา)มีความเหมาะสม	3,923	5,751	2,104	276	38	9,674	4.41	0.49	80.00	มากที่สุด
4. การนำดอกผลจากการบริหารจัดการเงินกองทุนฯไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อชุมชน	4,336	5,669	1,841	212	34	10,005	4.43	0.50	82.74	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านงบประมาณ						33,068	4.49	0.50	77.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านงบประมาณ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และคิดเป็นร้อยละ 77.59 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านงบประมาณ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการนำดอกผลจากการบริหารจัดการเงินกองทุนฯ ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อชุมชน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกำหนดวงเงินกู้ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (30,000บาท-75,000บาท) มีความเหมาะสม ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ลำดับที่ 3 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกำหนดระยะเวลาการคืนเงินกู้ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (ไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันที่ทำสัญญา) มีความเหมาะสม ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องเงินงบประมาณที่รับจัดสรรเพียงพอกับความต้องการของสมาชิก ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และรวดเร็วมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4,081	5,560	2,193	235	23	9,641	4.42	0.49	79.73	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	3,992	5,658	2,203	213	26	9,650	4.41	0.49	79.80	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
สนับสนุน ให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานกองทุนฯ ตรงกับความต้องการ										
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและโปร่งใส	4,180	5,501	2,140	234	37	9,681	4.43	0.50	80.06	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4,001	5,707	2,131	228	25	9,708	4.41	0.49	80.28	มากที่สุด
5. การประสานงานและติดตามผลให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	3,902	5,646	2,266	242	36	9,548	4.41	0.49	78.96	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						48,228	4.42	0.49	79.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 79.77 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และโปร่งใส ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และรวดเร็วมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ สนับสนุน ให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานกองทุนฯ ตรงกับความต้องการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการประสานงานและติดตามผลให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การขอจดทะเบียนนิติบุคคลกองทุนหมู่บ้าน	4,068	5,307	2,466	234	17	9,375	4.43	0.50	77.53	มากที่สุด
2. การขอเพิ่มทุนตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านระยะที่ 3	3,609	5,547	2,670	239	27	9,156	4.39	0.49	75.72	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการขอรับสนับสนุนงบประมาณตามโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ชัดเจนและสะดวก	3,703	5,618	2,466	278	27	9,321	4.40	0.49	77.08	มากที่สุด
4. การให้บริการความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน	3,386	5,923	2,503	253	27	9,309	4.36	0.48	76.98	มากที่สุด
5. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย	2,910	5,947	2,896	303	36	8,857	4.33	0.47	73.25	มากที่สุด
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						46,018	4.38	0.49	76.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 76.11 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอจดทะเบียนนิติบุคคลกองทุนหมู่บ้านที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการขอรับสนับสนุนงบประมาณตามโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ชัดเจนและสะดวก ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอเพิ่มทุนตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านระยะที่ 3 ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตาราง 6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการในภาพรวม	3,792	5,565	2,510	208	17	9,357	4.41	0.49	77.38	มากที่สุด
2. การขอรับการจัดสรรเงินงบประมาณ/เงินสนับสนุน	3,612	5,597	2,655	208	20	9,209	4.39	0.49	76.16	มากที่สุด
3.การขอรับการสนับสนุนอื่น ที่ไม่ใช่ทางด้านงบประมาณ/เงินสนับสนุน	3,033	5,770	2,977	282	30	8,803	4.34	0.48	72.80	มากที่สุด
4. การขอรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	2,933	5,900	2,942	293	24	8,833	4.33	0.47	73.05	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการ						36,202	4.37	0.48	74.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และคิดเป็นร้อยละ 74.85 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการในภาพรวมที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับการจัดสรรเงินงบประมาณ/เงินสนับสนุนที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับการสนับสนุนอื่น ที่ไม่ใช่ทางด้านงบประมาณ/เงินสนับสนุนที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตาราง 7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้สมาชิกกองทุนและประชาชนรับทราบทั่วถึงอย่างต่อเนื่องผ่าน วารสารกองทุน, เว็บไซต์ สทบ. เป็นต้น	3,256	5,927	2,439	439	31	9,183	4.35	0.48	75.94	มากที่สุด
2. ปริมาณข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางที่เผยแพร่ของ สทบ.	2,984	5,957	2,658	459	34	8,941	4.33	0.47	73.94	มากที่สุด
3. กิจกรรมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.	2,921	5,895	2,732	503	41	8,816	4.33	0.47	72.91	มากที่สุด
4. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่สะดวกต่อการเดินทาง	3,182	5,899	2,487	470	54	9,081	4.35	0.48	75.10	มากที่สุด
5. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สทบ. Facebook Page สทบ. มีประสิทธิภาพ	2,734	5,808	2,885	617	48	8,542	4.32	0.47	70.64	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ						44,563	4.34	0.47	73.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และคิดเป็นร้อยละ 73.71 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้สมาชิกกองทุนและประชาชนรับทราบทั่วถึงอย่างต่อเนื่องผ่าน วารสารกองทุน,เว็บไซต์ สทบ. เป็นต้น ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่สะดวกต่อการเดินทางที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ลำดับที่ 3 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องปริมาณข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางที่เผยแพร่ของ สทบ.ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกิจกรรมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ลำดับที่ 5 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่อง ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สทบ. Facebook Page สทบ. มีประสิทธิภาพที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีต่อ สทบ.

ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านการจัดการ	83.03	4.39	0.49
ด้านงบประมาณ	77.59	4.49	0.50
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)	79.77	4.42	0.49
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	76.11	4.38	0.49
ด้านระยะเวลาการให้บริการ	74.85	4.37	0.48
ด้านประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ	73.71	4.34	0.47
ภาพรวม	77.51	4.39	0.49

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิก/กรรมการกองทุน ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ด้านงบประมาณ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ลำดับ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ลำดับ 3 ด้านการจัดการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ลำดับ 4 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ลำดับ 5 ด้านระยะเวลาการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ลำดับ 6 ด้านประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกองทุนหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 ล้านบาท (เพิ่มทุนระยะที่ 4) ตามระดับขีดความสามารถของแต่ละกองทุน โดยเฉพาะกองทุนที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในชุมชนอย่างทั่วถึง มีเงินลงทุนประกอบอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ และลดรายจ่าย และพิจารณาสนับสนุนงบประมาณให้กองทุนอย่างต่อเนื่อง

2. ขยายวงเงินกู้ยืมของสมาชิกเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการที่จะนำไปลงทุนสร้างอาชีพ และให้พิจารณาตามจำนวนสัดส่วนของสมาชิก

3. ขยายระยะเวลาการส่งเงินคืนให้มากกว่า 2 ปี

4. ควรมีนโยบายพักชำระหนี้กรณีภัยพิบัติ ภัยแล้ง หรือโรคระบาด (โควิด-19) เนื่องจากสมาชิกประสบปัญหาไม่มีเงินส่งคืนได้ตามกำหนด เช่น ธกส. จะมีมาตรการพักชำระหนี้ให้กับสมาชิกหากเกิดปัญหาภัยธรรมชาติ หรือสามารถชำระแต่ดอกเบี้ยได้ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติหรือโรคระบาด

5. อยากให้ สทบ. มีนโยบายขับเคลื่อนช่วยเหลือชุมชนอย่างต่อเนื่องด้วยโครงการที่สร้างความเข้มแข็ง เพราะประชาชนส่วนใหญ่ได้รับผลประโยชน์โดยตรง โดยการเพิ่มงบประมาณโครงการพระราชดำริปีละ 1 ครั้ง และการเสนอโครงการต่าง ๆ อยากให้อ้างอิงความต้องการของสมาชิกกองทุนมากกว่าการมากำหนดกรอบของการนำเสนอโครงการ โดยให้ทำตามนโยบายของรัฐบาลไม่คำนึงถึงความต้องการของสมาชิกและชุมชนเพราะคนในชุมชนย่อมรู้ว่าโครงการไหนเกิดประโยชน์ต่อสมาชิกและชุมชนมากที่สุด

6. การติดตามตรวจสอบโครงการที่ทำไปแล้วและโครงการยังไม่ดำเนินการ ให้มีการตรวจสอบอย่างจริงจังจึงเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขร่วมกันได้ทันที และให้ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

7. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างละเอียดและแนะนำเมื่อมีงบประมาณโครงการใหม่เข้ามา

8. ขอให้ตรวจสอบกองทุนที่มีปัญหาและหาแนวทางช่วยเหลือกองทุนฯ ที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้

9. สทบ. ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านรอบใหม่ เพื่อจัดลำดับการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ทั้งนี้ ควรมีการประเมินผลต่อเนื่องอย่างน้อย 2-3 ปี/ครั้ง

10. ควรสนับสนุนการประชุมเครือข่ายทุกระดับ และมีเวทีประชุมประธานเครือข่ายระดับจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยน และรับฟังข้อเสนอเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนากองทุนให้มีการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นไป

11. สทพ ควรจัดเวทีชี้แจงหรือรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และให้เจ้าหน้าที่ สทพ. ลงพื้นที่ให้บ่อยขึ้นจะทำให้กองทุนเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น
12. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่กองทุนประจำจังหวัดทุกจังหวัดและประจำที่อำเภอๆ ละ 1 คน เพื่อช่วยเหลือและออกติดตามช่วยเหลือกองทุนที่มีปัญหา รวมถึงสนับสนุนประสานงานเครือข่ายฯ จังหวัด อำเภอ และให้มีนิติกรประจำศูนย์ที่จังหวัดทุกจังหวัด
13. ให้เจ้าหน้าที่กองทุนช่วยเหลือด้านกฎหมาย การดำเนินคดี และแนวทางในการจัดการหนี้ค้างชำระและการติดตามหนี้ เนื่องจากกองทุนส่วนใหญ่มีปัญหาสมาชิกผิดนัดและไม่ชำระหนี้
14. ควรจัดอบรมให้ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านแก่คณะกรรมการทุกคนทุกกองทุน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น หลักสูตรการบริหารกองทุนเชิงบูรณาการ การทำบัญชีที่ถูกต้องและเป็นแบบเดียวกันตามหลักการบัญชี ความรู้ภาษีอากร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ ทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับกองทุน และให้มีการจัดศึกษาดูงานกองทุนหมู่บ้านที่บริหารจัดการประสบความสำเร็จ
15. ควรจัดทำคู่มือให้ความรู้การบริหารจัดการกองทุนที่สำคัญ เช่น เรื่องการจัดทำบัญชี กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยผลิตและแจกจ่ายให้กับกองทุนหมู่บ้านทุกกองทุนเพื่อให้ศึกษาเป็นแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
16. ควรมีการแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โครงการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกองทุนหมู่บ้านให้มากกว่าเดิม และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line และ Facebook เพราะปัจจุบันสมาชิกกองทุนหมู่บ้านยังเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สทพ. ได้น้อย
17. เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านทั่วประเทศ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบลลงมาถึงระดับเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และให้เครือข่ายจัดส่งข้อมูลต่าง ๆ ที่กองทุนควรรับรู้เพื่อเป็นแนวทางเดียวกันและถูกต้อง
18. แนะนำ พัฒนาด้านอาชีพและการประกอบอาชีพแก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน เช่น จัดทำโครงการสร้างงานสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่สมาชิกในชุมชนอาชีพ เพื่อเพิ่มรายได้ที่แน่นอนให้แก่สมาชิก
19. สทพ. เพิ่มสวัสดิการให้กับคณะกรรมการและกองทุนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงาน
20. เพิ่มระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนรู้จักเก็บออมเงินเป็นนิสัย
21. เพิ่มระเบียบเรื่องการช่วยเหลือสวัสดิการด้านสาธารณสุขประโยชน์ให้มากขึ้น
22. ต้องการโปรแกรมสำเร็จ เช่น บัญชี ข้อมูลสมาชิก และจัดให้มีอินเทอร์เน็ตสำหรับกองทุน เพื่อการจัดเก็บข้อมูลทันสมัย และง่ายต่อการสืบค้นเมื่อมีกรรมการใหม่มาปฏิบัติงานต่อไป

ชุดที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องที่มีต่อ สทบ.

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

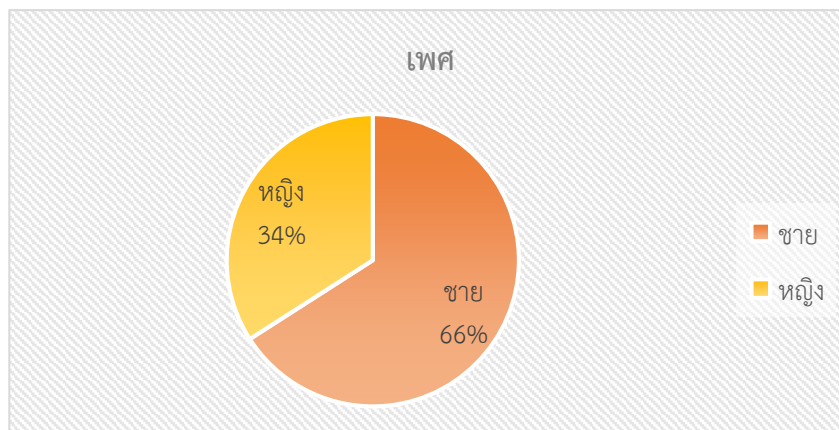
ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สทบ.

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	65.93
หญิง	31	34.07
รวม	91	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	3	3.30
30 - 39 ปี	44	48.35
40 - 49 ปี	31	34.07
50 - 59 ปี	13	14.29
60 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	91	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	0	0.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	2	2.20
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	78	85.71
สูงกว่าปริญญาตรี	11	12.09
รวม	91	100.00
4. สถานภาพผู้รับบริการ		
ธนาคารออมสิน	21	23.08
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	43	47.25
ธนาคารกรุงไทย	4	4.40
สถาบันการศึกษา	23	25.27
รวม	91	100.00

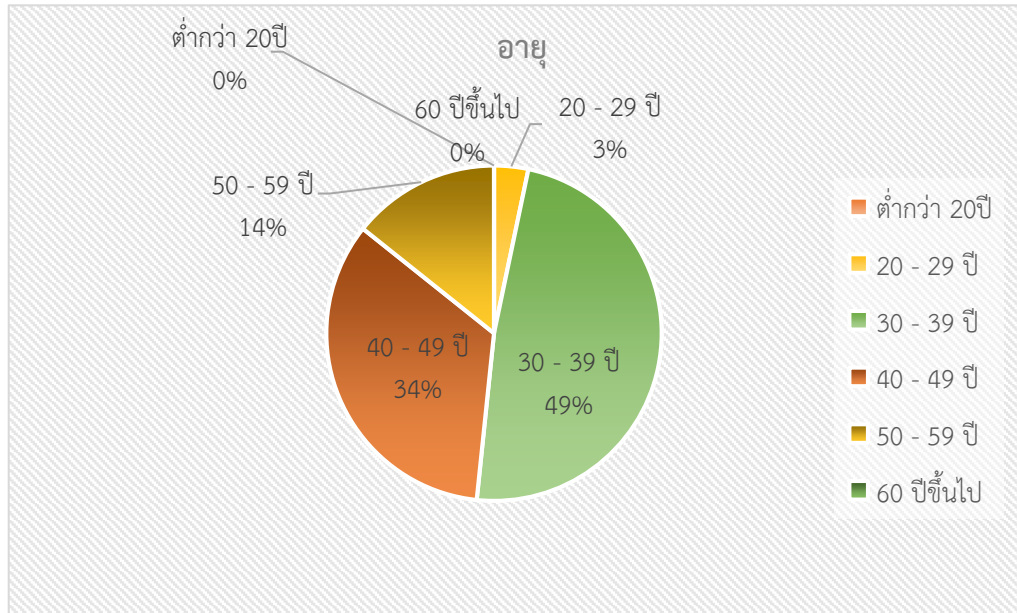
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.1 สถานภาพผู้รับบริการ แบ่งเป็น		
ส่วนกลาง	26	28.57
ภูมิภาค	65	71.43
รวม	91	100.00
ส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น		
ภาคกลาง	8	12.31
ภาคตะวันออก	14	21.54
ภาคตะวันตก	4	6.15
ภาคเหนือ	18	27.69
ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ	6	9.23
ภาคใต้	15	23.08
รวม	65	100.00

แผนภูมิ

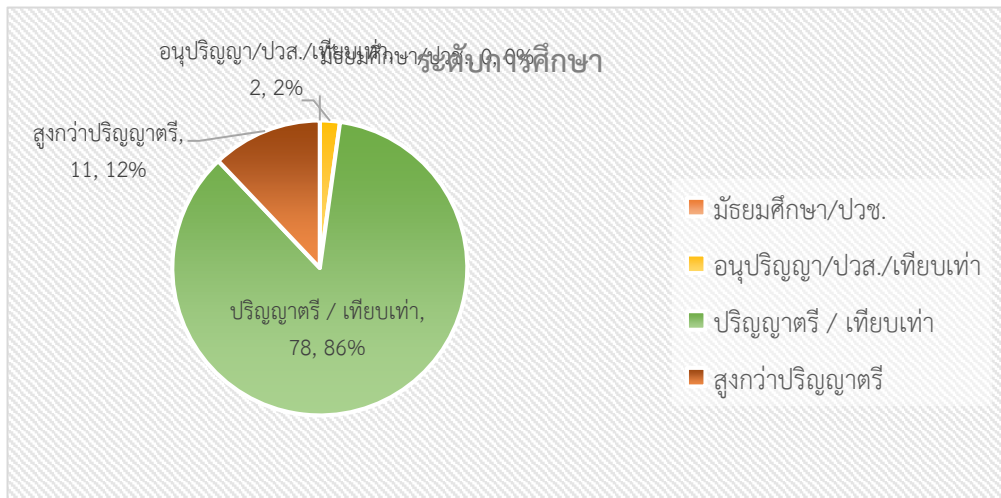
1. เพศ



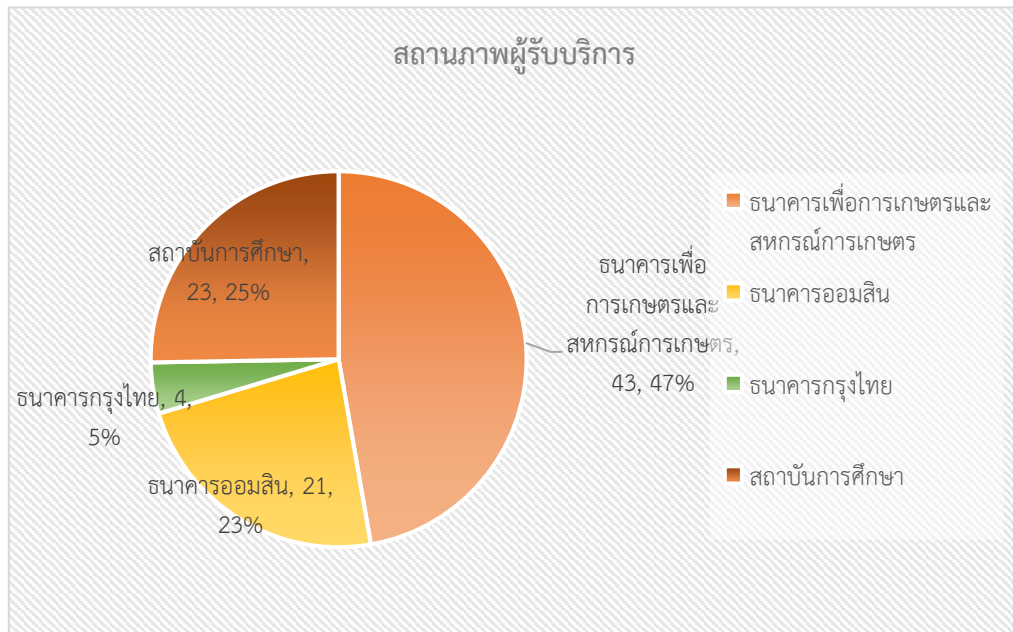
2. อายุ



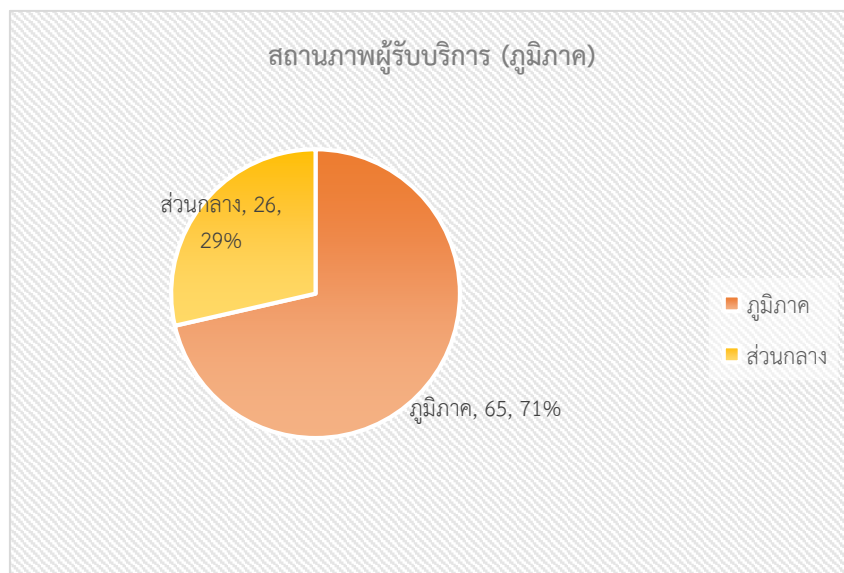
3. ระดับการศึกษา



4. สถานภาพผู้รับบริการ



- แบ่งเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค



ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านนโยบายและการสนับสนุน

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. นโยบายและโครงการสำหรับการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	73	18	0	0	0	91	4.80	0.40	100.00	มากที่สุด
2. กลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานจากคณะกรรมการฯ อนุกรรมการฯ และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	67	24	0	0	0	91	4.26	0.44	100.00	มากที่สุด
3. กลไกการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่าย	62	29	0	0	0	91	4.68	0.47	100.00	มากที่สุด
4. การสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	68	24	0	0	0	91	4.75	0.43	100.00	มากที่สุด
5. งบประมาณเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	72	19	0	0	0	91	4.79	0.41	100.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านนโยบายและการสนับสนุน							4.66	0.47	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านนโยบายและการสนับสนุน พบว่าผู้ให้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการสนับสนุน ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องนโยบายและโครงการสำหรับการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องงบประมาณเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

ลำดับที่ 3 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกลไกการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่าย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

ลำดับที่ 5 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานจากคณะกรรมการฯ อนุกรรมการฯ และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ	48	41	2	0	0	89	4.54	0.50	97.80	มากที่สุด
2. ข้อมูลและความรู้ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	68	22	1	0	0	90	4.76	0.43	98.90	มากที่สุด
3. มนุษย์สัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	70	21	0	0	0	91	4.77	0.42	100.00	มากที่สุด
4. การสนับสนุน ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของภาคีเครือข่าย	59	32	0	0	0	91	4.65	0.48	61.54	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)							4.68	0.47	99.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สทบ.) พบว่าผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และคิดเป็นร้อยละ 99.18 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สทบ.) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องมนุษยสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลและความรู้ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุน ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของภาคีเครือข่าย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. การสนับสนุนความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายของสำนักงานกองทุนและชุมชนเมืองแห่งชาติ	64	27	0	0	0	91	4.70	0.46	100.00	มากที่สุด
2. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนในการดำเนินงานของภาคีเครือข่าย	63	28	0	0	0	91	4.69	0.46	100.00	มากที่สุด
3. การให้บริการความรู้และคำปรึกษาจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	68	23	0	0	0	91	4.69	0.46	100.00	มากที่สุด
4. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	66	25	0	0	0	91	4.73	0.45	100.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ							4.72	0.45	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 และคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุนความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายของสำนักงานกองทุนและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 2 ประเด็น คือ เรื่องการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนในการดำเนินงานของภาคีเครือข่าย และเรื่องการให้บริการความรู้และคำปรึกษาจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. การให้บริการในภาพรวมแก่ภาคีเครือข่าย	58	33	0	0	0	91	4.64	0.48	100.00	มากที่สุด
2. การขอรับข้อมูลข่าวสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	61	30	0	0	0	91	4.67	0.47	100.00	มากที่สุด
3. การประสานขอรับการสนับสนุนด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	60	31	0	0	0	91	4.66	0.47	100.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการ							4.66	0.48	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และคิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับข้อมูลข่าวสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการประสานขอรับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการในภาพรวมแก่ภาคีเครือข่าย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

สรุปผลความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องมีต่อ สทบ.

ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านนโยบายและการสนับสนุน	100.00	4.66	0.47
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)	99.18	4.68	0.47
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	100.00	4.72	0.45
ด้านระยะเวลาการให้บริการ	100.00	4.66	0.48
ภาพรวม	99.80	4.66	0.47

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72

ลำดับ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

ลำดับ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในด้านระยะเวลาการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ลำดับ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในด้านนโยบายและการสนับสนุน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ภาคผนวก

- แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
แห่งชาติ ประจำปี 2563
- แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการ
ให้บริหารของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
ประจำปี 2563

แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองต่อการให้บริการ
ของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2563

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 27 ข้อ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อ 1 สถานะ

- () สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน / ชุมชนเมือง
() คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน / ชุมชนเมือง

ข้อ 2 เพศ () ชาย () หญิง

ข้อ 3 ศาสนา () พุทธ () คริสต์ () อิสลาม () อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 4 อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 29 ปี () 30 – 39 ปี
() 40 - 49 ปี () 50 – 59 ปี () 60 ปี ขึ้นไป

ข้อ 5 ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าประถมศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช.
() อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า () ปริญญาตรี / เทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 6 อาชีพ

- () เกษตรกร () ค้าขาย () รับจ้าง
() พนักงานบริษัทเอกชน () ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
() ประกอบธุรกิจส่วนตัว () อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อ 7 กองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมืองของท่าน เปิดให้บริการมาแล้วกี่ปี

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 3-5 ปี
 () 5-10 ปี () 10 ปีขึ้นไป

ข้อ 8 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง ของท่าน

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 3-5 ปี
 () 5-10 ปี () 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการ/สมาชิกกองทุนฯ

ข้อที่	ประเด็น (ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ อย่างไร)	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					ระบุเหตุผลหาก ให้คะแนนใน ระดับน้อย (2) หรือน้อยที่สุด (1)
		5	4	3	2	1	
2.1	ด้านการจัดการ						
	2.1.1 นโยบายและโครงการการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.1.2 กลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ สนับสนุนฯ ระดับจังหวัด/อำเภอ						
	2.1.3 การสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองระดับภาค/จังหวัด/อำเภอ/ตำบล						
	2.1.4 การสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
2.2	ด้านงบประมาณ						
	2.2.1 เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพียงพอกับความต้องการของสมาชิก						
	2.2.2 การกำหนดวงเงินกู้ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ (30,000 บาท -75,000 บาท) มีความเหมาะสม						
	2.2.3 การกำหนดระยะเวลาการคืนเงินกู้ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (ไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันที่ทำสัญญา) มีความเหมาะสม						
	2.2.4 การนำดอกผลจากการบริหารจัดการเงินกองทุนฯไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อชุมชน						
2.3	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)						
	2.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และรวดเร็วมีความ คล่องตัวในการปฏิบัติงาน						
	2.3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ สนับสนุน ให้คำปรึกษา ให้ความ ช่วยเหลือการดำเนินงานกองทุนฯ ตรงกับความต้องการ						
	2.3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และโปร่งใส						
	2.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
	2.3.5 การประสานงานและติดตามผลให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง						
2.4	ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
	2.4.1 การขอจดทะเบียนนิติบุคคลกองทุนหมู่บ้าน						
	2.4.2 การขอเพิ่มทุนตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านฯ ระยะที่ 3						
	2.4.3 ขั้นตอนการขอรับสนับสนุนงบประมาณตามโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของเศรษฐกิจฐานรากเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ชัดเจนและสะดวก						
	2.4.4 การให้บริการความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน						
	2.4.5 การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย						

ข้อที่	ประเด็น (ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ อย่างไร)	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					ระบุเหตุผลหาก ให้คะแนนใน ระดับน้อย (2) หรือน้อยที่สุด (1)
		5	4	3	2	1	
2.5	ด้านระยะเวลาการให้บริการ						
	2.5.1 การให้บริการในภาพรวม						
	2.5.2 การขอรับการจัดสรรเงินงบประมาณ/เงินสนับสนุน						
	2.5.3 การขอรับการสนับสนุนอื่น ที่ไม่ใช่ทางด้านงบประมาณ/เงินสนับสนุน						
	2.5.4 การขอรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง						
2.6	ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ						
	2.6.1 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้สมาชิก กองทุนและประชาชนรับทราบทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง ผ่านวารสารฯ, เว็บไซต์ สทบ. เป็นต้น						
	2.6.2 ปริมาณข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางที่เผยแพร่ของ สทบ.						
	2.6.3 กิจกรรมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ สทบ.						
	2.6.4 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก และสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่สะดวกต่อการเดินทาง						
	2.6.5 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สทบ. Facebook Page สทบ. มีประสิทธิภาพ						

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ให้ข้อมูล

โทรศัพท์.....E-mail :.....

จังหวัด

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการ
ของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2563

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อ 1.1 เพศ () ชาย () หญิง

ข้อ 1.2 อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 29 ปี () 30 – 39 ปี
() 40 - 49 ปี () 50 – 59 ปี () 60 ปี ขึ้นไป

ข้อ 1.3 ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
() ปริญญาตรี / เทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 1.4 สถานภาพผู้รับบริการ

() ส่วนกลาง
() ภูมิภาค

ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก
 ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้

() ธนาคารออมสิน () ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
() ธนาคารกรุงไทย () สถาบันการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่	ประเด็น (ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ อย่างไร)	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ					ระบุเหตุผลหาก ให้คะแนนใน ระดับน้อย (2) หรือน้อยที่สุด (1)
		5	4	3	2	1	
2.1	ด้านนโยบายและการสนับสนุน						
	2.1.1 นโยบายและโครงการสำหรับการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.1.2 กลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานจากคณะกรรมการฯ อนุกรรมการฯ และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.1.3 กลไกการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่าย						
	2.1.4 การสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.1.5 งบประมาณเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
2.2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)						
	2.2.1 จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ						
	2.2.2 ข้อมูลและความรู้ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ						
	2.2.3 มนุษย์สัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
	2.2.4 การสนับสนุน ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของภาคีเครือข่าย						
2.3	ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
	2.3.1 การสนับสนุนความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.3.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนในการดำเนินงานของภาคีเครือข่าย						
	2.3.3 การให้บริการความรู้และคำปรึกษาจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.3.4 การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
2.4	ด้านระยะเวลาการให้บริการ						
	2.4.1 การให้บริการในภาพรวมแก่ภาคีเครือข่าย						
	2.4.2 การขอรับข้อมูลข่าวสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						
	2.4.3 การประสานขอรับการสนับสนุนด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ						

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผู้ให้ข้อมูล

โทรศัพท์.....E-mail :

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นไป